

## AOYUZU -Salon de Digital- 第 10 回 講演概要

2023 年 4 月 26 日開催「AOYUZU -Salon de Digital-」  
第 10 回の講演概要をご紹介します。



DCM 株式会社  
管理本部 DX 戦略統括部  
デジタル企画部長  
遠藤 将一様

モデレーターとして、出光興産株式会社 執行役員  
CDO・CIO デジタル・ICT 推進部管掌 三枝 幸夫氏  
を迎え、セミナーを開催。

「**現場のデジタル活用を促す DX 推進組織の作り方**」  
と題して、DCM グループにおける DX の取り組みに  
ついてご紹介いただいた。

### 【概要】

主にホームセンター事業を展開する DCM は、2021  
年の 5 社統合に先立ち、前年 2020 年にこれまでのシ  
ステム関連部署を統合。新たにデジタル企画部を立  
ち上げ、労働生産性の向上を図った。

店舗でのデジタル活用の一例としては、メーカーご  
とに異なる商品の消費期限を音声・写真等で入力す  
ることができ、値引きや廃棄商品をリスト表示して  
くれる「消費期限管理システム」や、自転車の販売時  
に使用者登録や保険登録のために使用していた複写  
紙をデータ管理化した「自転車販売登録システム」が  
ある。こうしたデータ化・ペーパーレス化により人的  
コストやミスの削減につながった。

デジタル化を進めるうえでは、実際の利用者である  
従業員の要望を直接聞き、些細な要望も反映させる  
ことが重要である。現場にいる自分たちの声が反映  
されることで、店舗の従業員の意識が変わり、次のシ  
ステム構築時には要件定義の段階から意見を述べて  
くれる等の好循環になるからだ。

DCM のデジタル企画部では、技術を要するインフ

ラチーム・データ分析基盤チームは中途採用メンバ  
ーで固め、反対に業務改革チーム・RPA チームは、  
店長経験者や商品部、店舗開発部の優秀な人材を配  
置。重要なのは、システム知識、業務知識、人間関係  
を掛け合わせることである。また、両者に隔たりがで  
きないよう、あくまで同じ部署で同じ方向を見ている  
ことが大切である。

エンジニア採用時のポイントは、業務知識の重要性  
を伝えること。自分で課題を見つけてシステム化で  
きることが大切であり、そのためには業務知識が必要  
不可欠だ。また、内製化を目指しているので調整役  
は採用しない。実際に自分で手を動かせる人材か、さ  
らに自己学習のできる人材かどうかは面接で掘り下  
げて確認している。

入社後に伝えるのは、他部署との関わり大切さ。  
テレワークに偏らず出社を促したり、IT 技術だけにと  
らわれず、それにより現場の業務がどう変化する  
のかを考えること、店舗の従業員と話すことの重要  
性を伝えている。このようにして、現場ファーストを  
徹底している。

プロジェクト管理においては、QCD と人的リソー  
ス、関連システム調整、業務調整の 7 項目に分けて、  
各状況を「緑(問題なし)」「オレンジ(問題発生中・問  
題が起ころう)」「赤(QCD 達成不可能)」の三色ラ  
ンプで可視化。緑ランプの項目は詳細の報告は不要、  
オレンジランプの項目は、問題やその対策を丁寧に  
書くことを徹底している。さらにオレンジランプに  
おいて適切な報告と対策をしていた場合には、赤ラ  
ンプになってしまっても本人を責めないというのを  
部署のルールとしている。

DCM が目指す内製化は自社内ですべての開発を行  
うのではなく、「誰が作っても同じ作り方になる」よ  
うにシステム環境や開発ツール、開発規約等を自社  
で整備し、ベンダーが開発したシステムでも自社で  
引き継げる状態を作っている。これにより、ベンダー  
の支援を適切に受けながらスピーディーかつコスト  
を抑えたシステム構築の体制を実現している。

本件に関するお問い合わせ先：

IIM ヒューマン・ソリューション株式会社

03-4333-1111 / web@iimhs.co.jp

2023年4月26日開催「AOYUZU-Salon de Digital-」  
第10回の講演、第2部の概要をご紹介します。



株式会社PKSHA Workplace  
Workplace事業部 Product Manager  
花塚 匠 様

株式会社PKSHA Technologyは、東大松尾開発スタートアップ企業。「人とソフトウェアの共進化」をキーワードにAI分野のアルゴリズム、ライセンス事業を行っており、現在 2,000社以上の企業と共同研究を進めている。

モデレーターとして、出光興産株式会社 執行役員 CDO・CIO デジタル・ICT推進部管掌 三枝 幸夫氏を迎え、セミナーを開催。

「ChatGPTの可能性とビジネス活用への道のりについて」と題し、株式会社PKSHA Workplace、ChatGPTの概要と、AIのビジネスでの活用について紹介いただいた。

## 【概要】

### 1. ChatGPTの概要と簡単な仕組み

ChatGPTはLLM（大規模言語モデル）の一つ。人が「自然言語」で入力し、①質問に対する回答、②文章の生成、③文章の要約や翻訳、④プログラミングコードの作成など、指示に応じたアウトプットを出力する。

GPT-3はWikipediaやGoogleなどのデータを学習・使用している。インプットされた文章において、どのような単語が次に来るか確率を計算しアウトプットするという仕組みである。大規模言語モデルはChatGPTだけでなく、多くのテック企業が提供しており、学習セットの違いから、それぞれ得意不得意がある。

ChatGPTが抱えるデメリット、リスクとしては

- ①一見正しく見えるが、正確でない情報を出力する
- ②最新情報やドメイン知識に弱い
- ③無害化することによって有用性が低下する

④多量の情報を処理させるとコストが高騰するが挙げられる。

### 2. 効果的な利用を進めていくために

#### ● PKSHAの製品におけるChatGPTの活用

##### ①PKSHA Chatbot :

質問者側は多様な表現で問合せを行うため、チャットボット側がより幅広い表現を認識できないか実験しているが、現状は自社でチューニングしたエンジンの方がいい結果が出ている。

チャットボット側からの出力に活用する場合は、正確性の担保等の観点から、独自のモデルや既存のテクノロジーとの組み合わせが必要である。

##### ②AI Helpdesk for MS Teams :

従業員からの問合せデータから、FAQの質問と回答を自動生成するツール。これは既にリリースしている。

##### ③Knowledge Maker :

PDFマニュアルやエクセルなどのファイルから、FAQを抽出するサービス。生成されたFAQに不正確な情報を含む場合があり、GPTとの連携機能を直ちにリリースする予定はない。

##### ④総論

嘘を検出する機構が必要で、顧客の入力をそのまま使うのは危険である。また、ChatGPTが得意なのは、大量のデータや文章から必要な情報を抽出すること。必ずしもChatGPTが一番良いAIツールというわけではない。それぞれの得意分野に合わせて使い分けるべきだろう。

#### ● 生成系AI

生成系AIの、音声認識（Whisper AI）や音声生成（Eleven Labs）、画像生成（Midjourney）、デザイン制作（Microsoft Designer）、動画制作（Runway）などと組み合わせるとさらにパフォーマンスが発揮される。ChatGPTとMidjourneyをくみあわせて、画像を生成する例を紹介した。

### 3. 従業員が安心／安全に利用を行うために

セキュリティとリスクに関しては、個人情報など機密情報が入力され使われる、誤った回答を正しいとみなして意思決定をしてしまう、知らずに著作権を侵害してしまう、などが考えられる。

モデル学習に使われる入力データが問題だが、Open AI社は、API経由でChatGPTに入力したデータは学習に使わないが、non-API 経由（Webに公開されているChatGPT）の場合は学習に使うと規定している（後、non-API 経由の場合でも使用の可否を選択できるなどに変更）。

APIで使わないとデータが学習されてしまうという点での解決策としては、Azure上での高いセキュリティレベルが保証されるAzure OpenAI Serviceと提携するなどが考えられる。

より高いセキュリティレベルを目指すアプローチとして、従業員の入力データを管理・制御し個人情報があった場合はマスクする、またChatGPTの出力内容が知識と矛盾していないか、不適切な表現や違法な内容がないかなどの検閲機構を入れるなどが考えられる。

本件に関するお問い合わせ先：

IIMヒューマン・ソリューション株式会社

03-4333-1111 / web@iimhs.co.jp

本資料は弊社が登壇者に許可をいただき記載している内容となります。事前の許諾なく無断で複製、複写、転載、転用、編集、改変等は固くお断りしております。